

EVALUASI KUALITAS WEBSITE OLX DENGAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

SKRIPSI



**Oleh:
Lola Andriani
123130029**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

EVALUASI KUALITAS WEBSITE OLX DENGAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Lola Andriani
123130029**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 17 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,



LOLA ANDRIANI
123130029

EVALUASI KUALITAS WEBSITE OLX DENGAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

**Oleh:
Lola Andriani
123130029**

**SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 17 Februari 2017

**Muhammad Taufik Syastra, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Website sebagai media informasi elektronik dapat menyajikan berbagai informasi secara cepat, efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal merupakan salah satu komponen utama dalam memberikan layanan terhadap pelanggan. Situs web atau yang sering disingkat dengan istilah situs adalah sejumlah halaman yang memiliki topik saling terkait. Terkadang disertai dengan berkas-berkas gambar, video, atau jenis-jenis berkas lainnya. Disamping itu website juga mempunyai keuntungan tersendiri yaitu efisien dan dapat diakses kapanpun dan dimana pun. webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi yaitu usability, information quality, dan interaction quality. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah Untuk mengetahui tingkat penggunaan *website* OLX, mengetahui bagaimana tingkat kualitas informasi *website* OLX dan untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas interaksi *website* OLX. dalam proses analisis digunakan tahap penarikan sampel responden terhadap 120 pengguna website OLX. tahap berikutnya adalah analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif. dalam penelitian menggunakan skala likert. penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Tingkat usability website Olx baik dengan presentasi 79,48% , Tingkat kualitas informasi website Olx baik dengan presentasi 77,48%, Tingkat kualitas interaksi pelayanan website Olx baik dengan persentasi 78.57%, Dimensi webqual 4.0 yang memiliki nilai tertinggi pada website Olx adalah dimensi usability.

Kata Kunci : Website OLX, Webqual 4.0

ABSTRACT

Website as electronic information media can present a variety of information quickly, effectively and efficiently. Optimal utilization of information technology is one of the main components in providing services to customers. Web sites or often abbreviated to as the site is a page that has a topic related. Sometimes accompanied by files of images, video, or other file types. Besides, the website also has the distinct advantage that is efficient and can be accessed anytime and anywhere. WebQual 4.0 is based on three-dimensional research, namely usability, information quality, and interaction quality. The goal of the study is to determine the level of use of the website OLX, know how the level of information quality OLX website and to determine how the level of quality of interaction OLX website. in the analysis process used for sampling stage 120 respondents to the OLX website. The next stage is the analysis of data consisting of validity, reliability, and descriptive analysis. research using Likert scale. It was concluded that the level of good usability OLX website with presentation of 79.48%, Tier good quality information OLX website with presentation of 77.48%, The quality level of service interaction OLX website either as a percentage 78.57%, Dimension WebQual 4.0 Highest value on OLX website is the dimension of usability.

Keywords: Website OLX, WebQual 4.0

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putra Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Muhammad Taufik Syastra, S.Kom., M.SI. Selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar membantu serta membimbing penulis dalam memberikan sumbangan berupa pikiran, pengarahan, motifasi, saran, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putra Batam.
3. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putra Batam.
4. Seluruh Pengguna *website* Olx.com Batu Aji Batam yang menjadi responden dalam penelitian ini.

5. Keluarga besar penulis, Bapak dan Ibu, yang telah memberikan Do'a dan perhatian serta dukungannya yang sangat besar kepada penulis.
6. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi angkatan 2012 yang telah banyak memberikan masukan dan motifasi kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, akhirnya dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah semoga ALLAH membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya kepada kita semua, Amin.

Batam, 17 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Perumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis	7
2.1.1. Pengertian <i>Website</i>	7
2.1.2. Jenis Situs <i>Web</i>	8
2.1.3. Kegunaan <i>Website</i>	9
2.1.4. Manfaat <i>Website</i>	10
2.1.6. Kriteria <i>Website</i> yang Baik.....	11
2.1.6. Kualitas <i>Website</i>	13
2.1.7. WebQual 4.0.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	20
3.2.	Operasional Variabel	20
3.2. 1.	Indikator <i>Usability</i>	20
3.2.2	Indikator Kualitas Informasi.....	22
3.2.3.	Indikator Kualitas Interaksi Pelayanan.....	23
3.3.	Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1	Populasi	24
3.3.2.	Sampel	24
3.4 .	Teknik Dan Alat Pengumpulan Data.....	25
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data.....	25
3.5.	Metode Analisis Data	26
3.5.1.	Analisis Deskriptif	26
3.5.2.	Uji Kualitas Data	27
3.5.2.1.	Uji Validitas Data	27
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas.....	28
3.6 .	Lokasi dan Jadwal Penelitian	29
3.6.1.	Lokasi Penelitian	29
3.6.2.	Jadwal Penelitian	29

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian.....	30
4.1.1.	Profil Responden	30
4.1.2.	Hasil Uji Kualitas Data.....	39
4.1.2.1	Hasil Uji Validitas	40
4.1.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	41
4.1.3.	Hasil Analisis Deskriptif	42
4.1.3.1.	Analisis Deskriptif indikator <i>Usability</i>	42
4.1.3.3.	Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Interaksi Pelayanan	44
4.2.	Pembahasan	45
4.2.1	Tingkat Dimensi <i>Usability</i> Pada Kualitas <i>Website Olx</i>	45

4.2.3. Tingkat Dimensi Kualitas Interaksi Pelayanan Pada Kualitas <i>Website</i> Olx	55
---	----

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Dimensi <i>WebQual</i>	17
Tabel 2.2.	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1.	Indikator <i>Usability</i>	21
Tabel 3.2.	Indikator Kualitas Informasi	22
Tabel 3.3.	Indikator Kualitas Interaksi Pelayanan.....	23
Tabel 3.4.	Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 3.5.	Koefisien <i>Validitas</i>	27
Tabel 3.6.	Koefisien <i>Reliabilitas</i>	28
Tabel 3.7.	Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.2.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.5.	Profil Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan Olx.....	36
Tabel 4.6.	Profil Responden Frekuensi Penggunaan Terakhir	38
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.9.	Hasil Analisis Deskriptif Indikator <i>Usability</i>	42
Tabel 4.10.	Hasil Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Informasi.....	43
Tabel 4.11.	Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Interaksi Pelayanan.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Alur Ketangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	20
Gambar 3.2 Rentang Skala.....	28
Gambar 4.1 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 4.2 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.3 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Gambar 4.4 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Gambar 4.5 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Website Olx	37
Gambar 4.6 Pie Chart Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Terakhir	39

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. Rumus Sampling.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Kuesioner

Lampiran 3. Gambar Output Dari Pengolahan SPSS

Lampiran 4. Foto Responden

